

Klachtenregeling Ouder- en Kindteams Amsterdam

februari 2019

In een Klachtenregeling hebben wij vastgelegd hoe wij omgaan met een klacht of signaal van onvrede.

De klachtenregeling van Ouder- en Kindteams Amsterdam staat open voor alle in Amsterdam wonende of schoolgaande jeugdigen en hun (pleeg)ouders of verzorgers die gebruik maken van het dienstenaanbod dat Ouder- en Kindteams Amsterdam uitvoert in het kader van de Jeugdwet.

Doel van de Klachtenregeling is dat:

- klachten van cliënten zo snel mogelijk worden opgelost of behandeld;
- een cliënt desgewenst zijn klacht kan laten toetsen door een klachtencommissie die onafhankelijk is van de betrokken medewerkers;
- wij, Ouder- en Kindteams Amsterdam, verantwoording kunnen afleggen over de wijze waarop klachten worden behandeld;
- wij leren van klachten en waar nodig veranderingen doorvoeren.

Klacht of signaal, hoe werkt het?

Bent u niet tevreden over de hulp die u kreeg van de Ouder- en Kindteams Amsterdam? Of over de manier waarop de samenwerking is verlopen? Als u er niet goed uitkomt met de medewerker met wie u contact hebt gehad, vraag dan om een gesprek met zijn of haar teamleider. U kunt een e-mail sturen aan teamleider. Het e-mailadres vindt u op onze website oktamsterdam.nl, bij '[alle teams](#)'.

U kunt ook vragen om een gesprek met de directie. Stuur dan een e-mail met uw verzoek naar directiesecretariaat@oktamsterdam.nl.

U kunt uw klacht of signaal van onvrede ook melden bij de klachtondersteuning per e-mail: klacht@oktamsterdam.nl. Wij streven ernaar binnen 2 werkdagen contact met u op te nemen.

Vervolgens maakt de klachtondersteuner samen met u afspraken over:

- wat de volgende stappen zijn,
- wie daarbij wordt betrokken,
- en hoe men elkaar op de hoogte houdt.

Jullie overleggen samen of (en hoe) de afspraken worden vastgelegd.

Vertrouwenspersoon

U heeft als cliënt het recht om u bij te laten staan door een zelf gekozen vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld van Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Klachtencommissie Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam

Als u wilt, kunt u een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam. Dit moet schriftelijk gebeuren. U kunt de klachtondersteuner vragen om hulp bij het formuleren en indienen van de klacht. De klachtenondersteuner zal deze hulp ook actief aanbieden.

De schriftelijke klacht stuurt u per e-mail naar: klacht@oktamsterdam.nl of per post:
Ouder- en Kindteams Amsterdam

U kunt met vragen altijd contact opnemen met klachtondersteuner Cees van Appeldoorn, tel. 06 5067 2872 of per e-mail: klacht@oktamsterdam.nl.

Stroomschema klachten

